

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Methods for Developing Effective Communication

บันติกา จารума¹และพยอม ก้อนในเมือง²

Bantika Jaruma and Payom Konnaimuang

(jbantika@gmail.com, sikharin.k@gmail.com)

Received: May 07, 2020
Revised: May 18, 2020
Accepted: June 30, 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งทักษะการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน โดยเก็บข้อมูลด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วสรุปเป็นวิธีการดังกล่าว จากการศึกษาพบว่า ทักษะการพูดที่มีประสิทธิภาพต้องฝึกการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาให้เหมาะสม ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพต้องฝึกตัวเองทั้งขั้นก่อนฟัง ขั้นขณะฟัง และขั้นหลังฟังพร้อมทั้งการฝึกมารยาท สำหรับทักษะการอ่าน ควรฝึกตามหลักสุ. จิ. ปุ. ลิ อันเป็นแนวคิดทางพระพุทธศาสนา และควรฝึกเตรียมความพร้อมก่อนอ่าน คิด วิเคราะห์ และจดบันทึก ส่วนทักษะการเขียนควรฝึกตั้งแต่การคิดประเด็น การทบทวนวรรณกรรม การวางโครงเรื่อง การลงมือเขียน และการตรวจทานข้อมูล

คำสำคัญ: วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร, ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ, การสื่อสาร

Abstract

This article aims to offer methods for developing efficiency communication of speaking, listening, reading, and writing. The data was collected by literature review and then concluded the related main ideas to offer the methods. The study showed that, for speaking, the speaker should learn to use appropriate verbal and non-verbal

¹ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

² คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

communication. With listening, the listeners should prepare themselves in the following stages: Pre-listening, While-listening, and Post-listening including the etiquette of listening. As for reading, the readers should follow the Buddhist concept: Su, Ji, Pu, Li, and prepare themselves before reading. Then do the analyzing, and lastly recording. For writing, the writer should start with thinking, literature reviewing, outline writing, writing, and then reviewing.

Keywords: Methods for Developing Communication Skills,
Effective Communication, Communication

บทนำ

สมัยที่มนุษย์ยังไม่ประดิษฐ์ตัวอักษร เครื่องมือที่มนุษย์ใช้ติดต่อสื่อสารกันคือ ภาษาพูด ซึ่งต้องอาศัยทักษะการพูดและทักษะการฟังเพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ ครั้นเมื่อมนุษย์เจริญก้าวหน้าขึ้น รู้จักคิดค้นตัวอักษร เครื่องมือการสื่อสารของมนุษย์จึงเพิ่มขึ้น คือ เกิด ภาษาเขียน ทำให้มนุษย์ต้องมีทักษะการสื่อสารเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ได้แก่ ทักษะการอ่านและการเขียน สำหรับปัจจุบันมนุษย์มีวิวัฒนาการการสื่อสารครบถ้วนทั้งทักษะการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน ยิ่งไปกว่านั้นได้รับแรงหนุนจากระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นระบบการสื่อสารขนาดใหญ่ที่มีความรวดเร็ว เข้าถึงง่าย และครอบคลุมการสื่อสารวงกว้างไปทั่วโลก การสื่อสารยุคปัจจุบันจึงมีความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบทางลบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารได้ง่ายขึ้น ดังตัวอย่างที่จิรภัทร เริ่มศรีและนันทรา ธุรารัตน์ (2560) ระบุว่า ระดับปัจเจกมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่ถูกครอบงำจากสื่อ ระดับกลุ่มหรือองค์กรกล่าวคือส่งผลต่อการสร้างวัฒนธรรมกลุ่มย่อยที่สื่อสารด้วยถ้อยคำสั้นๆ อันอาจส่งผลต่อการตีความสารที่ผิดพลาดทำให้เกิดการแตกแยกจากกลุ่มใหญ่ ระดับสถาบันหรือสังคม ตัวอย่างเช่น การนำเสนอภาพลักษณ์เชิงลบต่อพระภิกษุสงฆ์ทำให้ผู้ที่อ่านข่าวหรือฟังข่าวเสื่อมศรัทธาต่อสถาบันศาสนา เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้สื่อสารในโลกสมัยใหม่จึงควรฝึกทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดปัญหาดังกล่าว ดังวิธีการที่จะนำเสนอต่อไปนี้

การฝึกทักษะการพูด การฟัง การอ่านและการเขียน

ในส่วนเนื้อหา ผู้เขียนจะนำเสนอความหมาย และวิธีการฝึกทักษะทั้ง 4 อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทักษะการพูด

ความหมายของการพูด

สุนีดี ภูจิราพันธุ์ (2554) ได้อธิบายความหมายของการพูดไว้ว่า “การพูด หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ด้วยถ้อยคำ น้ำเสียง และกิริยาท่าทางให้ผู้ฟังรับรู้และตอบสนองตามที่ผู้พูดต้องการ”

จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ และ วีรวัฒน์ อินทรพร (2556) ได้ให้ความหมายของการพูดไว้ว่า “การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้พูด เพื่อสื่อความหมายไปยังผู้ฟัง โดยใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และอากัปกิริยาท่าทางจนเป็นที่เข้าใจกันได้”

จิรวัฒน์ เพชรรัตน์ และ อัมพร ทองใบ (2555) ได้อธิบายความหมายไว้ดังนี้ “พฤติกรรมในการสื่อความหมายของมนุษย์ด้วยการพูด โดยการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น เสียง ภาษา อากัปกิริยาท่าทาง เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และความรู้สึกจากผู้พูดไปสู่ผู้ฟัง”

จากความหมายข้างต้น การพูด จึงหมายถึง การสื่อสารด้วยถ้อยคำที่เปล่งออกมา โดยมีอากัปกิริยาท่าทางประกอบ เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกไปยังผู้ฟัง จนผู้ฟังเข้าใจ จุดมุ่งหมายของผู้พูด และสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับเพื่อสะท้อนความเข้าใจนั้นได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อนาย ก. ซึ่งนั่งอยู่ในห้องที่ไม่เปิดหน้าต่างแล้วรู้สึกร้อน จึงพูดกับนาย ข. ว่า “ร้อน” ด้วยน้ำเสียงหงุดหงิด พร้อมชี้ไปที่พัดลม หลังจากนั้นนาย ข. จึงเดินไปเปิดหน้าต่างและเปิดพัดลม จากพฤติกรรมของนาย ข. บ่งบอกว่าการสื่อสารของนาย ก. ประสบความสำเร็จ เพราะสามารถสื่อสารให้นาย ข. เข้าใจวัตถุประสงค์ของการพูดด้วยวิธีการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และอากัปกิริยาจนนาย ข. เกิดพฤติกรรมตามทีนาย ก. ต้องการ

วิธีการฝึกทักษะการพูด

การฝึกทักษะการพูด แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกคือ การฝึกทักษะการใช้วัจนภาษาและขั้นตอนที่สอง คือ การฝึกทักษะการใช้วัจนภาษา

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการฝึกใช้วัจนภาษา

ด้วยวัจนภาษาที่ใช้สามารถเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ ได้แก่ การพูดแบบเผชิญหน้า (face-to face) การพูดผ่านโทรศัพท์ และการพูดผ่านสื่อแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้นว่า การพูดผ่าน Line Call, Facebook Chat ดังนั้น ก่อนพูด ผู้พูดควรตระหนักถึงข้อจำกัดและประสิทธิภาพของการพูด ตัวอย่างเช่น หากพูดแบบเผชิญหน้าต้องคำนึงถึง อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม ความสนิทสนมกับผู้พูด และการศึกษาของกลุ่มสนทนา หากพูดผ่านแอปพลิเคชันควรคำนึงถึงข้อจำกัดของการใช้แอปพลิเคชัน เป็นต้นว่า ความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ต คุณภาพอุปกรณ์สื่อสาร สภาพแวดล้อมขณะพูด และสถานภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เพราะสิ่งที่กล่าวมาเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การใช้ระดับเสียง การใช้น้ำเสียง และการใช้ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น นางสาวณลินี พูดกับมารดาผ่าน Line Call ในห้องส่วนตัวด้วยน้ำเสียงปกติเหมือนขณะพูดแบบเผชิญหน้าว่า “ลูกหลานกราบขอพรวันแม่ค่ะ” (นิภา กู้พงษ์ศักดิ์, 2557) และมารดาตอบกลับว่า “ขอให้จำเริญ ๆ นะลูก” ประโยคดังกล่าว เป็นถ้อยคำที่ลูกคุยกับแม่เนื่องในโอกาสวันแม่ จะเห็นได้ว่า การเริ่มต้นด้วยคำว่า “ลูกหลาน” แสดงถึงการระบุสถานภาพของผู้พูดซึ่งมีอายุและลำดับเครือญาติอาวุโสน้อยกว่าผู้พูด และคำว่า “ขอพรวันแม่” เป็นการระบุสถานการณ์ที่ใช้ในการพูด มีการใช้คำลงท้ายว่า “ค่ะ” และ ใช้คำว่า “กราบ” เพื่อแสดงถึงความนอบน้อมและความจริงจัง ส่วนสภาพแวดล้อมขณะพูด คือการคุยผ่านแอปพลิเคชันในห้องส่วนตัว ประเด็นที่พูดจึงสามารถพูดเรื่องภายในครอบครัวได้และไม่จำเป็นต้องระมัดระวังตน ซึ่งในกรณีนี้ถือว่าการพูดของนางสาวณลินีประสบความสำเร็จในการสื่อสารเพราะมารดาตอบกลับมาด้วยการอวยพร

จากตัวอย่างข้างต้น สะท้อนว่าการใช้วัจนภาษาที่สำเร็จต้องใช้ร่วมกับอวัจนภาษาที่เหมาะสมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงการร่วมด้วยช่วยกันของวัจนภาษาและอวัจนภาษา (ปอรรักษ์ ยอดเนตร, 2561) แต่เนื่องจากในส่วนนี้ ผู้เขียนจะเน้นวัจนภาษา จึงเสนอเฉพาะวิธีการพัฒนาวัจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นแรก ฝึกการทักทาย ผู้พูดจำเป็นต้องฝึกตั้งแต่วัยนี้เพราะภาษาไทยมีระดับของการใช้ภาษา ตัวอย่างเช่น ภาษาที่เป็นพิธีการ จะเรียกผู้มาร่วมพิธีด้วยตำแหน่งและไม่ใช้ภาษาที่แสดงความรู้สึก เช่น ท่านอธิการบดี ท่านคณบดี และท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าไม่มีการเติมคำว่า “ที่เคารพ” “ที่นับถือ” หรือ “ที่รัก” ซึ่งภาษาที่เป็นระดับพิธีการนี้จะมีคุณลักษณะทั้งเนื้อหาสาระและการใช้ภาษาที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการพูดแต่ละ

โอกาส (สิริวรรณ นันทจินทูล, 2544) ส่วนคำขึ้นต้นที่ไม่เป็นทางการ จะใส่คำแสดงความรู้สึกในการสื่อสารด้วย เช่น “สวัสดีนักเรียนที่รักทุกคน” “พี่ ๆ ที่เคารพรักทั้งหลาย” “หวัดดีคะแม่ที่คิดถึง” โดยการใช้ภาษาไม่เป็นทางการนี้มีจุดเด่นคือ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย มีความเป็นกันเอง และสามารถลดช่องว่างระหว่างการสื่อสารระหว่างผู้ฟังกับผู้พูดได้

ขั้นที่สอง คือการฝึกพูดคำนำ คือการเกริ่นเข้าสู่เรื่องที่ เราจะพูด จำเป็นต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่โน้มน้าวใจดึงดูดให้ผู้ฟังสนใจได้ วิธีการพูดคำนำอาจเริ่มต้นจากการตั้งคำถามให้ผู้ฟังคิดตามหรือยกตัวอย่างสถานการณ์ปัจจุบันที่สอดคล้องกับเรื่องที่ เราจะพูด แล้วค่อยโยงเข้าสู่เนื้อหา จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วมในเนื้อหาที่ผู้พูดสื่อสารได้

ขั้นที่สาม คือ การฝึกพูดเนื้อเรื่อง สิ่งสำคัญของการฝึกนี้คือการเรียบเรียงความคิดให้เป็นขั้นตอน แล้วค่อยพูดไปที่ละประเด็นจนครบ หากมีศัพท์เชิงเทคนิคควรอธิบายด้วยภาษาพูดที่เข้าใจง่าย แล้วอาจมีการถามหรือทวนสอบจากผู้ฟังว่า เข้าใจในสิ่งที่ตนเองพูดหรือไม่ วิธีการทวนสอบที่สามารถทำได้ เช่น การถามคำถาม การให้ผู้ฟังพูดทวนซ้ำในสิ่งที่ผู้พูดพูด ฯลฯ

ขั้นที่สี่ คือ การฝึกพูดสรุป การพูดส่วนนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้พูดต้องรู้จักการวิเคราะห์และสรุปใจความสำคัญที่ต้องการสื่อสารไปยังผู้ฟัง ผู้พูดจึงต้องฝึกทักษะการจับใจความสำคัญของเนื้อหาที่จะพูดด้วย (สุนิตี ภูจิราพันธุ์, 2554)

ดังนั้น หัวใจสำคัญประการหนึ่งของการฝึกใช้วัจนภาษา คือ การออกเสียงที่ถูกต้อง พูดชัดเจน ไม่กำกวม พูดถูกต้องตามกาลเทศะ พูดเหมาะสมกับสถานภาพของผู้ฟังและใช้ไวยากรณ์ได้ถูกต้องหลักภาษาไทย เว้นแต่ผู้พูดต้องการเล่นกับภาษาซึ่งอาจทำให้ใช้ภาษาไม่ครบถ้วนตามหลักไวยากรณ์ได้

ขั้นตอนที่ 2 การฝึกใช้วัจนภาษา

อวัจนภาษา คือ การใช้ภาษาท่าทาง กิริยา สีหน้า น้ำเสียง จังหวะจะโคนในการพูด รวมถึงวัตถุต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการพูด การฝึกอวัจนภาษาคือการฝึกบุคลิกของผู้พูด ผู้พูดที่สามารถสื่อสารอวัจนภาษาได้ดี จะส่งผลให้มีบุคลิกภาพการพูดที่ดี วิธีการฝึกอวัจนภาษาควรเริ่มต้นจากการฝึกสายตาเพราะเป็นส่วนที่แสดงความรู้สึกที่ตรงไปตรงมาและเข้าถึงหัวใจผู้ฟังได้ โดยผู้พูดควรสบตาผู้ฟังอย่างทั่วถึงแล้วสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้ฟังว่ามีแววตาเช่นไร สะท้อนถึงความเข้าใจหรือยอมรับในเนื้อหาของผู้พูดหรือไม่ นอกจากนั้น การใช้เสียงเน้นหนักเบา การเว้นจังหวะ การทอดเสียง และการใช้น้ำเสียงจะสะท้อนถึงอารมณ์และภาวะภายในจิตใจของผู้พูดด้วย (ปอรัชฌ์ ยอดเณร, 2561)

ต่อมาคือการฝึกกิริยาท่าทาง ผู้พูดจำเป็นต้องใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูดด้วยเสมอเพราะช่วยให้การพูดมีสีสัน ไม่น่าเบื่อ การใช้กิริยาท่าทางที่เหมาะสมคือ สามารถแสดงกิริยาอาการที่สอดคล้องกับเนื้อหาเพื่อแสดงอารมณ์ของผู้พูด เช่น หากพูดว่า ห้ามทำ ผู้พูดอาจยกมือไขว่กันเป็นกากบาทเพื่อแสดงให้เห็นชัดเจนว่า กำลังพูดถึงการห้าม หากพูดเรื่องตลก สีหน้าแวตาคูสติ ทะเล้น จะทำให้ผู้ฟังคล้อยตามอารมณ์ที่สื่อสารได้ง่าย

การฝึกการเคลื่อนไหวทางร่างกาย เช่น การเดินบนเวที การขึ้นกระดานหรือแสดงแผนภูมิ หรือรูปภาพ การใช้ฉากต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของการใช้กิริยาท่าทางด้วย หากเวทีกว้าง มีผู้คนนั่งกระจายหน้าเวที ผู้พูดควรเดินจากมุมหนึ่งไปยังอีกมุมหนึ่งให้ทั่วถึง เพื่อจะได้สบตาผู้ฟังได้ถ้วนทั่ว หากมีรูปภาพ หรือแผนภูมิประกอบการพูด ผู้พูดควรมีอุปกรณ์ชี้ไปยังแผนภูมิ หรือแสดงอาการชี้หรือผายมือไปยังแผนภูมินั้น การใช้กิริยาท่าทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อเรื่องที่จะพูดนั้นต้องมาจากความเข้าใจเนื้อหา เพราะทำให้ผู้พูดสามารถเลือกกิริยาท่าทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับเนื้อหาได้ (สุนีดี ภูจิราพันธุ์, 2554)

ดังนั้น การฝึกทักษะการพูดควรฝึกทั้งการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยผู้พูดต้องเลือกใช้วัจนภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้พูด และมีการใช้อวัจนภาษาที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะพูด สถานภาพของผู้ฟัง สถานที่ขณะพูด นอกจากนั้นแล้วความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้พูดต้องพิจารณาเพื่อเลือกใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง กิริยาท่าทางที่เหมาะสม สำหรับตัวอย่างบุคคลในยุคปัจจุบันที่มีจุดเด่นเรื่องการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาสื่อสารประสบความสำเร็จคือนายธิมะ กาญจนไพริน ผู้ดำเนินรายการข่าว “จัด ชัดทุกความจริง” โดยจากการศึกษาของ ปาริฉัตร พิมล (2562) พบว่าจุดเด่นของที่ทำให้นายธิมะประสบความสำเร็จด้านการสื่อสาร คือความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าถึงและเข้าใจเนื้อหาที่กำลังนำเสนอได้ง่ายที่สุดโดยมีกลวิธีการใช้ภาษาไม่เป็นทางการและอวัจนภาษาที่หลากหลาย ทำให้สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ชมได้เป็นอย่างดีและและสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร เข้าถึงง่าย ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่า การใช้ภาษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ

2. ทักษะการฟัง

ความหมายของการฟัง

การฟัง หมายถึง การที่ผู้พูดเปล่งเสียงออกมาแล้วผู้ฟังได้ยินและเข้าใจความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อความต้องการ (จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และ อัมพร ทองใบ, 2555) เป็นกระบวนการ

รับรู้อย่างตั้งใจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางสมองของผู้ฟัง เพราะขณะที่เกิดการฟังนั้น ผู้ฟังจะเกิดกระบวนการคิดจนเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเนื้อหาที่ได้ฟัง (จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ และ วีรวัฒน์ อินทรพร, 2556) ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า กระบวนการสำคัญยิ่งของการฟังคือการไตร่ตรอง การตีความ การจับใจความ และการนำเรื่องที่ฟังไปใช้ประโยชน์ (สิริวรรณ นันทจันทนพูล และ สมเกียรติ รักษ์มณี, 2550)

วิธีการฝึกทักษะการฟัง

ด้วยเหตุที่การฟัง เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นตั้งแต่การได้ยิน การใช้สมองคิดตาม จนกระทั่งสามารถแยกแยะ ใช้วิจารณ์ญาณเพื่อเชื่อและไม่เชื่อในสิ่งที่ได้ยิน จนเข้าใจและสามารถนำสิ่งที่ได้ยินนั้นไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ การฝึกทักษะการฟังจึงควรเริ่มต้นตั้งแต่การอดทนต่อการได้ยิน ตัวอย่างเช่น เมื่อรู้ว่าต้องใช้เวลาในการฟังหนึ่งชั่วโมง ผู้ฟังจึงควรอดทนฝึกฟังให้จบตามเวลาที่กำหนดแล้วค่อยแสดงความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม ระหว่างการฟังนั้น ผู้ฟังต้องคิดตาม จับประเด็น ตีความ และสรุปความเข้าใจซึ่งเป็นกระบวนการภายในสมอง นอกจากนั้นแล้ว ควรมีมารยาทของการฟังอีกด้วย สุนีดี ภูจิราพันธุ์ (2554) กล่าวว่า การฝึกมารยาทในการฟัง ควรเริ่มตั้งแต่การฝึกสบตาผู้พูด ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะขณะผู้พูดกำลังพูดอยู่ หากจำเป็นต้องถามหรือเกิดข้อสงสัย ให้ถามเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้พูด อย่างไรก็ตาม บางครั้งผู้พูดอาจพูดยาวติดต่อกันโดยไม่เว้นจังหวะให้มีการถาม ซึ่งอาจทำให้เราลืมประเด็นที่ต้องการถามได้ เราสามารถขออนุญาตผู้พูดถามในระหว่างนั้นซึ่งต้องพูดด้วยน้ำเสียงสุภาพและแสดงถึงการให้เกียรติผู้พูด เช่นนี้แล้วผู้พูดจะรู้สึกเสียหน้าหรือรู้สึกถูกล่วงเกินขณะกำลังพูด นอกจากนั้นแล้ว ผู้ฟังควรแสดงความกระตือรือร้นและความสนใจต่อผู้พูดด้วยการพูดตอบสนองเพื่อให้ผู้พูดรับรู้ว่าคุณเองกำลังฟังอย่างตั้งใจ เช่น การพยักหน้า การพูดคำว่า “ค่ะ” “ใช่แล้ว” “อืม” “เห็นด้วย” เป็นต้น นอกเหนือจากการฝึกมารยาทแล้ว สภาพแวดล้อมขณะฟังยังเป็นปัจจัยให้ผู้ฟังต้องฝึกสมาธิในการฟังด้วย เช่น การฟังในที่สาธารณะซึ่งจะมีเสียงรบกวนจากเสียงรอบข้าง การฟังในห้องประชุมที่ผู้พูดต้องพูดกับคนจำนวนมากและอาจมีผู้ฟังที่ประพฤติดนไม่เหมาะสมทำให้ง่ผลกระทบบต่อผู้ฟังท่านอื่น ในกรณีนี้ ผู้ฟังจำเป็นต้องบังคับให้ตนเองมีจิตใจจดจ่อต่อผู้พูด จับประเด็นให้ได้ว่าใจความสำคัญของสารคืออะไร แล้วผู้ฟังต้องปฏิบัติตัวอย่างไรต่อเมื่อการฟังเสร็จสิ้น

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการฟังที่ผิดพลาดจากประสบการณ์ตรงของผู้เขียน เมื่อครั้งหนึ่งได้รับโอกาสให้ไปฟังคำบรรยายเกี่ยวกับจรรยาบรรณการเขียนงานวิจัย ผู้บรรยายเป็น

ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายซึ่งใช้วิธีการบรรยายให้เสร็จก่อนแล้วค่อยถามตอบแต่ปรากฏว่าขณะฟังมีผู้ฟังท่านอื่นถามแทรกขณะบรรยายทำให้การฟังของผู้เขียนสะดุดและจำเป็นต้องเปลี่ยนประเด็นการคิดจากการคิดตามผู้พูดไปคิดตามผู้ถามซึ่งทำให้ผู้เขียนหยุดชะงักระบบการคิดประมวลผลชั่วคราว เมื่อผู้พูดเริ่มบรรยายต่อ ผู้เขียนต้องรวบรวมสมาธิ ใช้สติระลึกถึงเรื่องราวก่อนหน้า นำเนื้อหาก่อนหน้าเชื่อมต่อกับประเด็นที่ผู้พูดกำลังจะพูดอีกครั้งแต่ก็ไม่สามารถเชื่อมโยงได้อย่างสมบูรณ์เพราะกฎหมายเป็นเรื่องที่ผู้เขียนไม่ถนัดและไม่มีพื้นฐานความรู้ จากตัวอย่างดังกล่าว จะเห็นได้ว่า มารยาทในการฟังและการใช้สมาธิในการจดจ่อต่อการฟังสำคัญมาก การถามแทรกขณะที่ผู้พูดยังพูดไม่จบโดยการเปลี่ยนประเด็นคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่กำลังพูดอยู่ส่งผลกระทบต่อผู้ฟังท่านอื่น วิธีแก้ไขคือ เมื่อเรานั่งอยู่ในสถานการณ์ยากลำบากเช่นนั้น การจดบันทึกขณะฟัง รวบรวมสมาธิและสติเป็นแนวทางสำคัญที่ทำให้ผู้ฟังรวบรวมแนวคิดหลักและประมวลผลใจความสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ตามแนวคิดของสุนิดี ภูจิราพันธุ์ (2554) ผู้ฟังสามารถฝึกฟังตามลำดับขั้นต่อไปนี้

ขั้นก่อนฟัง ผู้ฟังต้องเตรียมตัวให้พร้อมทั้งกายและใจ ไม่มีอคติต่อผู้พูดหรือเรื่องราวที่ผู้พูดจะพูด ตั้งวัตถุประสงค์ในการฟังให้ชัดเจนเพื่อช่วยกำหนดทิศทางในการจับประเด็น และควรมีการศึกษาเรื่องราวสิ่งที่กำลังฟังล่วงหน้ากรณีที่มีเวลาเตรียมตัวก่อนเข้าฟังเป็นเวลานาน

ขั้นขณะฟัง ผู้ฟังต้องมีสมาธิและจิตใจจดจ่อ เพื่อจะได้สามารถจับใจความสำคัญและเข้าใจเนื้อหาหลากหลาย สามารถวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของผู้พูด ตีความเนื้อหา เข้าใจสำนวนภาษา ตีความหมายอวัจนภาษา เช่น น้ำเสียง ท่าทาง กิริยาต่าง ๆ ของผู้พูดได้ นอกจากนั้น การจดบันทึกจะช่วยให้เราสรุปความเข้าใจในเรื่องที่ฟังได้ดียิ่งขึ้น

ขั้นหลังฟัง ให้เราวัดว่าเราประสบความสำเร็จต่อการฟังตามวัตถุประสงค์ที่เราตั้งไว้ก่อนฟังหรือไม่ พิจารณาว่า เรามีความรู้อะไรเพิ่มเติม หรือเกิดความคิดใหม่บ้างหรือไม่ ประเมินผู้พูดได้ว่า พูดประสบความสำเร็จหรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ผู้พูดต้องการสื่อสารหรือยัง ซึ่งเราสามารถสรุปสิ่งที่เรียนรู้หลังฟังนี้ด้วยการทวนกับผู้พูด

ในกรณีการเรียนการสอน ผู้สอนสามารถพัฒนาทักษะการฟังของผู้เรียนผ่านกระบวนการเรียนรู้โครงงานซึ่ง ศิรินทิพย์ เด่นดวง และสุเทพ อ่วมเจริญ (2556) ได้พัฒนาทักษะการฟังผ่านกระบวนการดังกล่าวด้วยวิธีเปิดสื่อให้ผู้เรียนดู ใช้คำถามกระตุ้นความสนใจและการคิด

หลังจากนั้นจึงให้ความรู้ อธิบาย แล้วให้ผู้เรียนสรุปแล้วทดสอบตามแบบทดสอบที่กำหนด ผลปรากฏว่าผลการเรียนรู้ด้านการฟังของผู้เรียนหลังเรียนมีค่าสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า วิธีการฟังที่มีประสิทธิภาพสามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ เพียงแต่ต้องดำเนินการตามวิธีการที่ถูกต้องและที่สำคัญผู้ฟังต้องรู้จักการเตรียมความพร้อมของตนเองต่อการเรียนรู้

3. ทักษะการอ่าน

ความหมายของการอ่าน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายคำว่า “อ่าน” ไว้ว่า “ว่าตามตัวหนังสือ, ถ้าออกเสียงด้วย เรียกว่า อ่านออกเสียง, ถ้าไม่ต้องออกเสียง เรียกว่า อ่านในใจ (ไทยเดิม)” (<http://www.royin.go.th/dictionary/>) ส่วนปรียา หิรัญประดิษฐ์ (2532) อธิบายความหมายไว้ว่า การรับรู้ความหมายจากลายลักษณ์อักษร จนสามารถแปลออกมาเป็นเสียงและความหมาย นอกจากนั้นแล้ว การอ่านยังแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ระดับแรก การอ่านตามตัวหนังสือโดยดูแล้วเข้าใจตามตัวหนังสือ ระดับที่ 2 คือการอ่านแล้วต้องตีความจึงจะเข้าใจเนื้อหา ตัวอย่างการอ่านประเภทนี้ เช่น การอ่านแผนภูมิ การอ่านกราฟ การอ่านข้อมูลในตาราง เป็นต้น (นพดล จันทรเพ็ญ, 2553) ด้วยเหตุที่การอ่านเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ผู้อ่านต้องตีความและเข้าใจความหมาย จึงสามารถกล่าวได้ว่า การอ่านเป็นการแสดง “พฤติกรรมสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้อ่านและผู้เขียน” (จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และ อัมพร ทองใบ, 2555)

จากความหมายของการอ่านข้างต้น สรุปได้ว่า เป็นกระบวนการประมวลผลทางความคิดผ่านการตีความโดยบางครั้งสามารถตีความตามตัวอักษรแต่บางครั้งจำเป็นต้องตีความบนพื้นฐานความรู้และศักยภาพของผู้อ่าน ตัวอย่างเช่น การอ่านวิทยานิพนธ์ซึ่งผู้เขียนใช้ศัพท์ทางวิชาการหรือข้อมูลเชิงสถิติ หากผู้อ่านไม่มีความรู้พื้นฐานจะทำให้การเข้าใจเนื้อหาที่ผู้เขียนสื่อสารเกิดความผิดพลาด ด้วยเหตุนี้ การฝึกทักษะการอ่านจึงต้องขยายกว้างไปถึงการสร้างพื้นฐานทางความรู้แก่ผู้อ่านด้วย

วิธีการฝึกทักษะการอ่าน

การสร้างความรู้พื้นฐานแก่ผู้อ่านสามารถฝึกได้ด้วยหลักการทางพระพุทธศาสนา คือ หลักหัวใจนักปราชญ์ สุ. จิ. ปุ. ลิ. (ฐะปะนีย์ นาครทรรพ อ้างใน จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และ อัมพร ทองใบ, 2555)

สุ. มาจากคำว่า สุตะ แปลว่า การฟัง เพราะการฟังเพิ่มเติมจากเรื่องที่เราจะช่วยให้เราเข้าใจเนื้อหาที่อ่านได้ดีขึ้น

จิ. มาจากคำว่า จินตนะ แปลว่า การคิด เพราะการคิดจะช่วยให้เราแยกแยะวิเคราะห์เนื้อหา ตีความ สังเคราะห์ เข้าใจเหตุผลของเรื่องราวในเนื้อหาได้

ปู. มาจากคำว่า ปุจฉา แปลว่า การถาม เพราะการถามผู้ที่เชี่ยวชาญเรื่องที่เรากำลังจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาที่อ่านมากยิ่งขึ้น

ลิ. มาจากคำว่า ลิขิต แปลว่า การเขียน เพราะการอ่านจบแล้วเขียนออกมาสรุปเป็นความคิดของเราจะสะท้อนถึงความเข้าใจของผู้อ่านได้ และในระหว่างการบันทึกอาจช่วยให้เราเกิดความคิดใหม่ได้เช่นกัน

นอกจากนั้น จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ และ วีรวัฒน์ อินทรพร (2556) ได้เสนอวิธีการสอนให้ “อ่านเป็น” ดังต่อไปนี้

1) เตรียมความพร้อม กล่าวคือ เราควรเตรียมความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ ด้านร่างกาย คือ สายตา ควรมีการตรวจสอบตนเองว่า มีสายตาสั้นหรือสายตายาวเพื่อจะได้ใช้อุปกรณ์ช่วยปรับสายตาให้เหมาะสมกับระยะห่างระหว่างสายตากับสิ่งที่อ่าน ด้านจิตใจ คือ ไม่ควรฟุ้งซ่าน ง่วงนอน ไม่เครียด ควรมีสมาธิ และจิตใจจดจ่อต่อเนื้อหาที่อ่าน

2) ฝึกคิด กล่าวคือ เราควรฝึกคิดเพื่อจะได้เข้าใจในเนื้อหาได้อย่างแจ่มแจ้ง และเกิดการสร้างความรู้ใหม่ โดยเบื้องต้นอาจฝึกสังเกตตนเองว่า รู้สึกชอบ หรือไม่ชอบเนื้อหาที่อ่าน เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับผู้เขียนหรือการฝึกตั้งคำถามเพื่อลองพิจารณาดูว่าเราเข้าใจเนื้อหาที่อ่านแจ่มแจ้งหรือไม่ หากไม่เข้าใจผู้อ่านจำเป็นต้องหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจเนื้อหาที่อ่านให้มากขึ้น

3) อ่านให้ได้ความคิด กล่าวคือ สามารถคิดวิเคราะห์ได้ว่าเนื้อหาที่อ่านนั้นระบุว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร ทำไมจึงทำเช่นนั้น โดยเทคนิคการอ่านให้ได้ความคิดนี้จำเป็นต้องใช้การกวาดสายตาให้จบประโยค แล้วตีความแต่ละประโยคนั้นไป

4) จดบันทึก กล่าวคือ การจดบันทึกสามารถช่วยให้เรากลับมาอ่านทวนซ้ำความเข้าใจของเราได้ โดยควรจดรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือไว้ด้วย เช่น ชื่อผู้เขียน ชื่อหนังสือ หมายเลขหน้า ปีพ.ศ.ที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ เพื่อที่เราจะได้กลับไปอ่านเพิ่มเติมหากยังไม่เข้าใจหรือต้องการอ่านทวนซ้ำอีกรอบ

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า การฟัง และการเขียนมีความสัมพันธ์กับทักษะการอ่าน และก่อนอ่านเราควรเตรียมตัวให้พร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ในระหว่างอ่านควรมีการคิดวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูล แล้วหลังจากนั้นให้จดบันทึกเพื่อช่วยทวนซ้ำสิ่งที่เข้าใจ ตั้งคำถามสิ่งที่ยังไม่เข้าใจ และค้นคว้าเพิ่มเติม

4. ทักษะการเขียน

ความหมายของการเขียน

จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ และวีรวัฒน์ อินทรพร (2556) ได้อธิบายความหมายของการเขียนไว้ว่า “การสื่อสารด้วยตัวอักษรเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ ข่าวสาร และจินตนาการจากผู้เขียนไปสู่ผู้อ่าน” โดยเนื้อหาของการเขียนนี้เป็นการแสดงความรู้สึกทางจิตจิตใจ ทางกาย ทางอารมณ์ของผู้เขียนผ่านลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้เขียนหรือเกิดพฤติกรรมตามที่คุณเขียนต้องการ (ธนู ทดแทนคุณ และกานต์รวี แพทย์ พิทักษ์, 2552 และ จิรวัฒน์ เพชรรัตน์ และอัมพร ทองใบ, 2555)

วิธีฝึกทักษะการเขียน

ตามความหมายข้างต้น การฝึกทักษะการเขียนจึงควรฝึกกระบวนการที่นำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ทุกด้านที่ผู้เขียนต้องการสื่อสารไปยังผู้อ่าน โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องฝึกตั้งแต่ขั้นตอนการคิดประเด็น การทบทวนวรรณกรรม การออกแบบโครงเรื่อง การลงมือเขียน และการตรวจทานงานเขียน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) การคิดประเด็น โดยผู้เขียนเริ่มต้นจากการกำหนดประเด็น แล้วแยกแยะประเด็นว่าเป็นข้อเขียนประเภทไหน เช่น ความคิดเห็น การแสดงทัศนคติ การตอบกลับ หรือการแสดงความรู้ หลังจากนั้น กำหนดแก่นเรื่อง และใจความสำคัญของแต่ละย่อหน้าที่ต้องการเขียน ซึ่งหมายความว่า ผู้เขียนต้องกำหนดไว้ในใจว่า งานเขียนชิ้นนี้จะเขียนในความยาวกี่หน้าและควรมีกี่ย่อหน้าสำหรับการเขียนหนึ่งเรื่อง วิธีการฝึกคิดประเด็น คือ ลองเรียบเรียงจากเหตุไปสู่ผล แล้วจดบันทึกเหตุและผลนั้นเป็นตรรกะในการเขียนงาน โดยวิธีคิดเรียงเรียงแบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรก คือวิธีคิดแบบสังเคราะห์ เป็นการเริ่มคิดจากส่วนย่อย แล้วค่อยมารวมเป็นส่วนใหญ่ ส่วนวิธีที่ 2 คือ วิธีคิดแบบวิภาษจักร เป็นการคิดความสัมพันธ์แบบวงจรว่าแต่ละข้อความคิดนั้นเป็นปัจจัยซึ่งกันและกันอย่างไร และสุดท้ายวิธีคิดแบบกระบวนการ คือวิธีคิดที่เชื่อมโยงเป็นเหตุผลไปตามลำดับ ไม่ข้ามขั้น ไม่เป็นวงจร แต่เป็นเส้นตรง (โอภัส แก้วจำปา (2551)

2) การทบทวนวรรณกรรม คือการค้นคว้าจากเอกสาร อ่านหนังสือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะเขียนให้มากที่สุด เมื่ออ่านแล้วให้จดบันทึกใจความสำคัญ โดยในปัจจุบัน

เราสามารถบันทึกในคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เวิร์ด (Microsoft Word) แล้วแยกเป็นประเด็น แห่ล่งคั่นคว่ำ ที่มา และหน้าทีของต้นฉบับ แล้วกตบันทึกจำแนกเป็นหมวดหมู่รายประเด็นจะทำให้ผู้เขียนค้นหาข้อมูลได้สะดวกขึ้น

3) การวางโครงเรื่อง หลังจากผู้เขียนคั่นคว่ำข้อมูลแล้ว ให้ผู้เขียนฝึกเขียนขอบเขตและประเด็นที่จะเขียนตามลำดับเพื่อป้องกันไม่เขียนสะเปะสะปะ หลงประเด็น โดยการวางโครงเรื่องสามารถฝึกวางได้ 4 แบบ (โอภสั กั่วจำปา, 2551) คือ แบบแรก โครงเรื่องแบบกำหนดหัวข้อ กล่าวคือ เขียนประเด็นของใจความสำคัญไว้บนสุด แล้วกำหนดประเด็นย่อยเป็นข้อๆภายใต้ใจความสำคัญนั้น แบบที่สอง โครงเรื่องแบบกำหนดใจความสำคัญ คือ ให้เขียนใจความสำคัญให้สมบูรณ์ เรียงลงมาเรื่อย ๆ เป็นข้อ ๆ เมื่อนำมาเขียนสามารถนำใจความสำคัญนั้นมาเรียบเรียงเนื้อหาต่อกันได้เลย แบบที่สาม โครงเรื่องแบบต้นไม้ เป็นการกำหนดหัวข้อแบบแผนภูมิ โดยแยกจากหัวข้อใหญ่ไปยังหัวข้อเล็กและหัวข้อย่อย ซึ่งการแบ่งเป็นหัวข้อย่อยได้นี้ต้องผ่านการคิดวิเคราะห์แล้ววามีความสัมพันธ์กัน และแบบสุดท้าย โครงเรื่องแบบโครงการ เริ่มต้นเขียนตั้งแต่หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษาข้อมูล ขอบเขตเนื้อหา ประโยชน์ที่ได้รับ และอื่น ๆ ตามความเหมาะสมซึ่งจะเห็นได้ว่า หากเราสามารถฝึกเขียนโครงเรื่องได้ดี จะช่วยให้เรามองเห็นขอบเขตเนื้อหา และเรียงลำดับเนื้อหาไม่สับสน เป็นตรรกะ และเกิดความลื่นไหล

4) การลงมือเขียน เป็นการฝึกการเรียบเรียงถ้อยความให้สื่อสารตรงความความคิด ความรู้สึกของผู้เขียน โดยสามารถใช้วิธีการฝึกเขียน 3 ขั้นตอน (โอภสั กั่วจำปา, 2551) ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 คือ การเขียนด้วยวิธีคิดพลความ กล่าวคือ นำเรื่องราวย่อมาสนับสนุนใจความสำคัญให้มีความชัดเจนขึ้น ซึ่งวิธีเขียนแบบนี้ให้ใช้การเขียนแผนที่ความคิด (Mind Map) ก่อน แล้วค่อยมาเรียบเรียงเป็นถ้อยความที่สละสลวยในภายหลัง ขั้นตอนที่ 2 คือ การสร้างย่อหน้า ขั้นตอนนี้ให้เขียนใจความสำคัญก่อนโดยให้แต่งเป็นประโยคที่สมบูรณ์ แล้วหลังจากนั้นเรียบเรียงพลความซึ่งอาจเป็นวลี หรือประโยค เข้าไปสนับสนุนประโยคใจความสำคัญนั้นโดยตำแหน่งของใจความอาจอยู่ส่วนต้น ส่วนกลาง หรือส่วนท้ายของย่อหน้าก็ได้

สำหรับเทคนิคการใช้แผนที่ทางความคิด (mind map) นั้น จากการคั่นคว่ำข้อมูล ผู้เขียนพบว่า เทคนิคดังกล่าวช่วยให้ผู้เขียนเห็นประเด็นความคิดชัดเจน เป็นกรอบในการวางโครงร่าง ช่วยกำหนดทิศทางของเนื้อหา และทำให้เห็นภาพรวมการเชื่อมโยงเนื้อหาเข้าด้วยกัน

ซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จในการเขียนง่ายขึ้น ดังงานวิจัยของแสงระวี ประจวบวัน และมีชัย เอี่ยมจินดา (2553) ที่ระบุว่า การใช้แผนที่ทางความคิดช่วยให้ผลการเรียนการเขียนเรียงความ ของนักเรียนมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดและยังทำให้นักเรียนเกิดความสุขในการ เรียนรู้อีกด้วย

การตรวจทานงานเขียน เป็นขั้นสุดท้ายของการฝึกทักษะการเขียน โดยให้ตรวจ ถ้อยคำภาษา สำนวนโวหาร เนื้อหาสาระ และแบบฟอร์ม ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เขียนตั้งไว้ตั้งแต่ตอนแรกหรือไม่ ขั้นตอนนี้ ควรใช้แผนที่ทางความคิดเป็นตัวช่วยในการไล่ประเด็นและ ควบคุมเนื้อหา หากไม่ไปตามแผนที่ทางความคิด แสดงว่าอาจเขียนนอกประเด็นและไม่มี ความเป็นเอกภาพของเนื้อหาโดยการตรวจทานนี้เราอาจขอให้ผู้อื่นช่วยตรวจทานด้วยก็ได้ จะ ทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

กล่าวโดยรวมกระบวนการสื่อสารที่ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้สื่อสารมี ศักยภาพในการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จโดยศักยภาพนั้นสามารถพัฒนาได้ตามวิธีที่กล่าวมา ทั้งหมดข้างต้น ซึ่ง สามารถสรุปเป็นภาพรวมของทักษะสำคัญสำหรับนักสื่อสารได้ดังนี้

1) ฝึกตัวเองให้มีสมาธิและสติทั้งก่อน ขณะ และหลังการสื่อสาร สำหรับผู้พูดและ ผู้เขียนต้องตั้งใจแน่วแน่ รวบรวมสมาธิในการตั้งหลักทางความคิดและใช้สติกำกับความรู้ตัว ตลอดกระบวนการสื่อสาร ส่วนผู้ฟังและผู้เขียนให้รับรู้และตีความข้อมูลโดยปราศจากอคติ ใช้ สมาธิช่วยให้จิตใจจดจ่อต่อเนื้อหาสาระ และสติจะทำให้ไม่ตื่นตระหนก สามารถจัดการอารมณ์ขณะ รับรู้สารทั้งในด้านบวกและด้านลบ

2) ฝึกตั้งวัตถุประสงค์ โดยผู้พูดและผู้เขียนต้องตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่า ต้องการ สื่อสารอะไร และผู้ฟังกับผู้อ่านต้องเข้าใจชัดเจนว่ารับสารเพื่ออะไรรวมทั้งต้องเข้าใจ วัตถุประสงค์ของผู้พูดกับผู้เขียนด้วย

3) ฝึกวิเคราะห์แยกแยะและประมวลผล ในการเขียนและการพูด ผู้ส่งสารต้องเขียน แผนที่ทางความคิดเพื่อแยกแยะประเด็นให้ชัดเจนแล้วร้อยเรียงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็น นั้น หลังจากนั้นจึงประมวลความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูลสนับสนุนประเด็นที่ออกแบบไว้ แล้วตกผลึกทางความคิดกลายเป็นองค์ความรู้ของตนเอง จะทำให้นื่องานเป็นเอกลักษณ์และ มีความชัดเจนในการสื่อสาร

4) ฝึกการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ในกรณีนี้ผู้พูดและผู้เขียนต้องมีความเชี่ยวชาญในการเลือกใช้ระดับภาษา สื่การสื่อสาร และการสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร ดังนั้น การฝึกฝนการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาจึงเป็นประเด็นสำคัญ ในส่วนผู้ฟังและผู้อ่านต้องมีพื้นฐานทางภาษาที่ดีพอที่จะเข้าใจความหมายทั้งการสื่อสารผ่านตัวอักษร ถ้อยคำ รวมถึงสิ่งที่ไม่ปรากฏเป็นรูปธรรม อย่างเช่น ช่องว่างระหว่างบรรทัดของการเขียนหรือน้ำเสียงท่าทางของผู้พูด

5) ฝึกการทบทวนตนเอง ผู้สื่อสารทุกคนหลังจากทำการสื่อสารแล้ว ควรตรวจทานหรือตรวจสอบผลสำเร็จของการสื่อสารด้วย ได้แก่ ผู้พูดควรสังเกตปฏิกิริยาของผู้ฟังว่าเป็นไปตามแนวทางที่ตนต้องการสื่อหรือไม่ และผู้เขียนควรเปิดช่องทางการสื่อสารให้ผู้อ่านแสดงความคิดเห็นกลับไปยังผู้เขียน ดังเห็นจากนักเขียนหลายท่านในปัจจุบันมีการใช้สื่อออนไลน์เปิดรับข้อเสนอแนะทำให้ทราบข้อบกพร่องเพื่อนำไปปรับปรุงสำหรับการเขียนครั้งต่อไป ส่วนผู้ฟังและผู้อ่าน ควรสังเกตตนเองว่ามีการตีความสารผิดพลาดบ่อยหรือไม่ ฟังแล้วเข้าใจผู้พูดหรือไม่ อ่านแล้วเข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้เขียนหรือไม่ สามารถปฏิบัติหรือใช้ประโยชน์จากเนื้อหาที่ได้รับทราบหรือไม่ การตั้งคำถามกับตนเองแล้วลองเขียนรายการความสำเร็จและความสำเร็จผิดพลาดเป็นวิธีที่ดียิ่งในการช่วยวิเคราะห์ตนเองและทบทวนประสิทธิภาพของการสื่อสาร

6) ฝึกวิเคราะห์บริบทในการสื่อสาร เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถส่งเสริมให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ง่ายหรือกลับกลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้ ผู้พูดต้องรู้ว่าตนเองต้องพูดกับใคร ในสถานที่ใด ความรู้พื้นฐานและความสนใจของผู้ฟังเป็นอย่างไร ผู้เขียนต้องรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายที่จะอ่านงานเขียนคือใคร อายุเท่าใด มีสถานภาพทางสังคมอย่างไร รสนิยมการใช้ชีวิตเป็นอย่างไร ผู้ฟังต้องรู้ว่าสถานที่ขณะฟังมีความวุ่นวายหรือไม่ เป็นสถานที่สาธารณะหรือห้องส่วนตัว สามารถตอบกลับผู้พูดได้ทันทีหรือไม่ และสุดท้ายผู้อ่านต้องรู้ว่าเนื้อความที่อ่านปรากฏในสิ่งพิมพ์ประเภทใด กลุ่มเป้าหมายของสิ่งพิมพ์นั้นคือใคร ตนเองจัดเป็นกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ เป็นต้น

บทสรุป

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรพัฒนาทั้งทักษะการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการพูด ผู้พูดต้องพัฒนาทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาของตนเองซึ่งจะทำให้ถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสารสมบูรณ์ทั้งเนื้อหาและอารมณ์

ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้พูด ส่วนการฟัง ผู้ฟังควรมีความอดทน มีมารยาท มีสมาธิ และสติในการฟังและรู้จักกาลเทศะในการตอบกลับหรือถามกลับแก่ผู้พูด อีกทั้งควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขณะฟังเพราะเป็นปัจจัยเสี่ยงให้เกิดการฟังที่ผิดพลาดได้ ในส่วนของการอ่าน ผู้อ่านมีความเสี่ยงต่อการตีความผิดพลาดมากที่สุดเพราะไม่สามารถสื่อสารกับผู้เขียนได้โดยตรง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรองและตีความเนื้อหาด้วยความรู้พื้นฐานที่สอดคล้องกับเนื้อหานั้น ๆ และทักษะสุดท้าย คือการพัฒนาทักษะการเขียนซึ่งสามารถฝึกฝนอย่างเป็นระบบผ่านการคิดประเด็น การทบทวนวรรณกรรม การวางโครงเรื่อง การลงมือเขียน และการทบทวนการเขียนเพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยที่สุด ซึ่งหากในโลกการสื่อสารสมัยใหม่ ผู้สื่อสารมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารครบถ้วนทั้ง 4 ทักษะ จะส่งผลให้ผู้สื่อสารดำเนินการสื่อสารอย่างมีสติและตรงประเด็น ในแง่ผู้พูดและผู้เขียนจะมีศักยภาพในการเลือกประเด็น การเรียบเรียง การนำเสนอสารภายใต้การคำนึงถึงผลกระทบที่ตามมาหลังการพูดหรือการเขียน ส่วนในแง่ผู้ฟังและผู้อ่าน จะมีสติ สมาธิ จิตใจจดจ่อต่อเนื้อหา เท่าทันประเด็นและวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารไม่ตกเป็นเหยื่อของข้อมูลซึ่งจะช่วยลดปัญหาความแตกแยกทางความคิดที่ใช้อารมณ์เป็นแรงผลักดันในการสื่อสารได้

เอกสารอ้างอิง

- จิรภัทร เริ่มศรี และ นันธารา ชูรัตน์. (2560). ผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมของวัยรุ่น. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 3(1), 11-20.
- จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และ อัมพร ทองใบ. (2555). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ และ วีรวัฒน์ อินทรพร. (2556). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชญ ทดแทนคุณ และกานต์รวี แพทย์พิทักษ์. (2552). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.
- นิภา กุ้พงษ์ศักดิ์. (2557). การสื่อความหมายในไลน์. *วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ*. 15(2): 12-21.
- นพดล จันทรเพ็ญ. (2553). *หลักการใช้ภาษาไทย*. กรุงเทพฯ : เจเนซิส มีเดียคอม.

- ประจวบวัน และ มีชัย เอี่ยมจินดา. (2553). การพัฒนาทักษะการเขียนเรียงความโดยใช้แบบฝึกทักษะที่ใช้วิธีการแผนที่ความคิด. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*. 2(1): 88-98.
- ปอรรักษ์ ยอดเนร. (2561). การพัฒนาอวัจนภาษาในการสื่อสารผ่านกระบวนการสื่อสารการแสดง. *วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาฉบับพิเศษ ฉบับพิเศษเรื่อง “ทัศนคติความพึงพอใจ กับการสื่อสารผ่านสื่อที่แตกต่าง”*, 11(special edition2018): 15-25.
- ปาริฉัตร พิมล. (2562). กลวิธีการใช้ภาษาของธิมะ กาญจนไพรินในรายการข่าว “จัด ชัดทุกความจริง”. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. 7(2): 130-142.
- ปรียา หิรัญประดิษฐ์. (2532). *การใช้ภาษาไทยในวงราชการ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันดี ขวณูช. (2549). *การพูดในอาชีพสื่อมวลชน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สนิท ตั้งทีวี. (2536). *อ่านไทย*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สิริวรรณ นันทจันทุล. (2544). การเขียนบทความกล่าวในโอกาสพิเศษ. *วารสารมนุษยศาสตร์*. 9(1): 74-93.
- สุนดี ภูจักรฐานันธุ์. (2554). *การใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : ทริปเพิลเอ็ดดูเคชั่น.
- โอบส์ แก้วจำปา. (2551). “การเขียน” ในการใช้ภาษาไทย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- _____. (2556). *เทคนิคการเขียน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2556.